



## LE DROIT DE RÉTRACTATION

Le droit de rétractation est le droit pour un consommateur de revenir sur sa décision d'achat d'un bien, ou de souscription d'un service.

**NON!**

### PEUT-ON SE RÉTRACTER D'UN ACHAT EN MAGASIN?

Il ne concerne que les achats par **Internet**, **téléphone** ou encore **par correspondance (voie postale)** ou sur catalogues papier.

### COMBIEN DE TEMPS DURE LE DÉLAI DE RÉTRACTATION?

Vous disposez d'un **délai de 14 jours** pour exercer ce droit. Néanmoins, sachez que le vendeur peut parfois accorder un délai plus long.

Ce droit commence à courir **le lendemain du jour de la réception du bien, ou de la conclusion du contrat lorsqu'il s'agit d'une prestation de services**. S'il expire un samedi, un dimanche, ou un jour férié, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Si le vendeur ne vous a pas informé de votre droit de rétractation, le délai est **prolongé de 12 mois à partir de la fin du délai initial de rétractation**.

Néanmoins, s'il vous fournit ces informations pendant la prolongation, le délai de rétractation expire après un **délai de 14 jours** à compter de la réception des informations.

### COMMENT EXERCER MON DROIT DE RÉTRACTATION?

**Avant l'expiration des 14 jours**, adressez une **lettre recommandée** avec avis de réception au vendeur pour lui faire part de votre volonté de vous rétracter. Un **courriel au service client** est également valable, mais pour éviter toute contestation, il est conseillé d'envoyer également un courrier RAR. Renvoyez également dans ce délai votre commande. Sachez que les **frais de retour seront à votre charge, sauf si le vendeur vous indique qu'il les prend à sa charge**.

### QUID DU REMBOURSEMENT?

Le vendeur dispose d'un **délai de 14 jours à compter de la réception de votre courrier pour procéder au remboursement de la commande**.

Cependant, sachez que si celle-ci concerne un bien, le délai peut être différé jusqu'à son réacheminement chez le vendeur.

Si vous constatez qu'aucun remboursement n'est intervenu dans le délai précité, **mettez en demeure le vendeur de vous rembourser et indiquez-lui que les sommes litigieuses pourront être majorées**.

Sachez enfin que le vendeur doit vous rembourser par le biais du **même moyen de paiement** que vous avez utilisé lors de votre commande. Il ne pourra en aucun cas vous imposer un bon d'achat si vous n'avez pas commandé par ce moyen.



**AFOC**